Programme de Formation

Faciliter l'accueil avec les outils digitaux

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : À distance

Contenu pédagogique

Public visé

Équipes des offices de tourisme et destinations : accueil, communication, direction, qualité. Profils mixtes, avec ou sans culture digitale préalable. Structures en réflexion sur leur équipement digital (CRM, bornes, applications).

Objectifs pédagogiques

- Connaître les nouvelles attentes des voyageurs connectés (« voyageurs 4.0 » et l'impact du numérique sur le parcours client) - Comprendre les nouveaux usages de recherche, de réservation et d'information, et leurs conséquences sur l'accueil en office de tourisme
- Cartographier les étapes de l'accueil (avant, pendant, après séjour) pour y intégrer des points de contact digitaux pertinents - Construire une cartographie du parcours visiteur et identifier, à chaque étape, le ou les bons outils digitaux à mobiliser
- Identifier les principaux outils de gestion de la relation client (CRM touristiques, bornes d'accueil, applications de conciergerie) - Disposer de repères concrets sur les familles d'outils du marché et savoir évaluer leur pertinence pour sa structure

Description

Comprendre le voyageur 4.0, cartographier le parcours client et choisir ses outils CRM, bornes et conciergerie digitale pour que le digital soit au service de l'humain et valorise ses expertises.

- Le voyageur 4.0 : nouveaux usages, nouvelles attentes
- L'impact du numérique sur le parcours client
- Cartographier le parcours visiteur, avant/pendant/après
- Repérer les points de contact digitaux pertinents
- Les CRM touristiques : panorama et fonctionnalités
- Bornes d'accueil, dispositifs physiques connectés
- Applications de conciergerie et chatbots
- Formaliser une stratégie Gestion Relation Client d'acquisition (cartographie des canaux) et de fidélisation liée à du marketing de contenu
- Choisir ses outils : grille de décision et plan d'équipement

Prérequis

Aucun prérequis technique. Une connexion internet stable et un environnement calme sont nécessaires pour suivre la formation en distanciel. Il est recommandé d'avoir accès, si possible, aux outils digitaux déjà utilisés par sa structure (site web, réseaux sociaux, CRM existant) pour les ateliers.

Modalités pédagogiques

Sondages live et quiz - Tableau blanc collaboratif - Travail en sous-groupes - Travail intermédiaire individuel entre les deux journées.

Moyens et supports pédagogiques

Livret participant numérique : apports, grilles, trames, fiches outils.